

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini manusia menginginkan segala sesuatu yang dikerjakannya cepat selesai dengan hasil yang memuaskan. Pekerjaan yang dilakukan manusia antara lain pada bidang transportasi. Kebutuhan akan transportasi atau jasa angkutan terasa sekali, karena jasa angkutan sangat penting untuk menunjang mobilisasi perekonomian suatu negara. Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara. Perkembangan tersebut disertai dengan pertambahan jumlah penduduk yang pesat, sehingga diperlukan penanganan yang serius mengenai transportasi.

Adanya kecenderungan ini maka masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan anggaran (*budget constraints*) untuk pelayanan konsumen. Meskipun terdapat kendala, pemimpin dalam organisasi sektor publik harus secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan (Snipes, et al., 1996).

Hal ini juga dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan

darat. Kereta Api merupakan alternatif bagi problematika angkutan darat. Faktor obyektifnya adalah sejumlah keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh kereta api, antara lain : mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, *regulated traffic*, relatif aman/rendah kecelakaan, efisien penggunaan lahan (Dewi, 2000). Dengan keunggulan-keunggulan tersebut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjadikannya sebagai modal untuk menyesuaikan diri dalam menghadapi masa depan yang penuh persaingan. Meskipun dalam kenyataannya perusahaan tidak memiliki pesaing dalam angkutan jalan rel, namun angkutan udara, bis dan travel merupakan barang substitusi yang dapat dianggap sebagai pesaing karena berada di pasar yang sama yaitu jasa.

Kereta api sebagai salah satu bagian dari sistem transportasi berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat, yang berorientasi pada pasar, baik pasar penumpang maupun barang. Kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi jumlah pelanggan atau pengguna jasa transportasi. Layanan yang baik akan menarik pelanggan, sebaliknya layanan yang kurang baik akan mengurangi ketertarikan untuk menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan.

Transportasi kereta api yang tertib, lancar, aman dan nyaman, serta efisien merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem kereta api. Pengembangan transportasi kereta api juga mengembangkan misi bahwa angkutan kereta haruslah mampu melayani penumpang sesuai dengan standar layanan yang berlaku, mampu mempertahankan kualitas lingkungan, serta terjangkau setiap lapisan pengguna jasa transportasi. Untuk memenuhi tuntutan kualitas layanan

yang disesuaikan dengan taraf ekonomi dan penghasilan masyarakat maka kereta api dibagi menjadi beberapa kelas, yaitu ekonomi, bisnis, eksekutif dan spesial. Kelas spesial memiliki kelengkapan kenyamanan perjalanan yang baik karena didalam gerbang terdapat pendingin, televisi, serta tempat duduk yang nyaman atau tempat tidur/ruang istirahat, namun untuk kelas ini masih belum ada di Indonesia. Biasanya kelas spesial digunakan untuk pesanan khusus, seperti acara kenegaraan atau khusus dipesan oleh instansi pemerintah. Kelas eksekutif memiliki fasilitas yang hampir sama dengan kelas spesial tetapi memang sudah digunakan sebagai layanan untuk masyarakat umum. Kelas bisnis memiliki tempat duduk yang lebih baik dibandingkan kelas ekonomi serta tanpa dilengkapi dengan pendingin dan televisi, sedangkan untuk kelas ekonomi tidak ada fasilitas tambahan.

Tiap-tiap kelas pada kereta api mempunyai jadwal keberangkatan yang berbeda, ada kereta api yang berangkat pada pagi hari, siang hari, sore hari, dan malam hari. Jadwal yang berbeda ini memudahkan masyarakat untuk memilih jadwal keberangkatan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Karakteristik penumpang pada tiap-tiap kelas dan jam keberangkatan tertentu juga berbeda. Karakteristik penumpang dalam hal ini mencakup keadaan atau kondisi penumpang tersebut yang dibatasi oleh usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan perilakunya sebagai konsumen. Menurut Subarkah (1981), kereta api yang berjalan pada malam hari umumnya sangat menyenangkan bagi penumpang jarak jauh, terutama bagi para pengusaha. Mereka berangkat pada sore hari, tidur di dalam kereta api dan sampai di tempat tujuan pada esok

harinya. Setelah menyelesaikan pekerjaannya, sorenya dapat pulang kembali dengan kereta api malam lagi. Dengan kesempatan itu, mereka banyak menghemat waktu dan biaya penginapan, sedang didalam kereta api mendapat cukup hiburan dan kesempatan untuk istirahat secara memuaskan.

1.2 Perumusan Masalah

Daya tarik kereta api yang berbeda-beda tentunya mempengaruhi masyarakat dalam memilih menggunakan transportasi kereta api, oleh karena itu diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah yang menjadi daya tarik kereta api ekonomi Progo bagi penumpang dalam memilih menggunakan kereta api ekonomi Progo?
2. Bagaimana karakteristik penumpang yang menggunakan kereta api ekonomi Progo?
3. Bagaimana kualitas layanan kereta api pada kereta api ekonomi Progo?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan ini tidak meluas dan terarah, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan pada kereta api ekonomi Progo yang berangkat dari Yogyakarta menuju Jakarta.
2. Pembagian kuesioner pada penumpang dilakukan hanya kepada penumpang kereta api ekonomi Progo.
3. Penelitian dilakukan pada hari Jumat dan hari Minggu.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari analisis daya tarik kereta api ekonomi Progo adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui daya tarik kereta api ekonomi Progo bagi penumpang dalam memilih menggunakan kereta api ekonomi Progo.
2. Mengetahui karakteristik penumpang kereta api ekonomi Progo.
3. Mengetahui tanggapan penumpang mengenai pelayanan kereta api ekonomi Progo, dalam hal ketepatan waktu, keamanan, dan kenyamanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membantu penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku perkuliahan sehingga menunjang kesiapan untuk terjun ke dunia kerja.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan PT. KA dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen berkaitan dengan keamanan dan kebersihan, ketepatan waktu, serta kenyamanan.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca serta membantu kajian penelitian berikutnya dalam kerangka topik yang sama atau pengembangan dari kerangka berfikir.

1.6 Keaslian Penelitian

Berdasarkan pengamatan dan pengecekan yang telah dilakukan penulis judul tugas akhir “Analisis Daya Tarik Kereta Api Ekonomi Progo” belum pernah dilakukan sebelumnya.